มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบินและสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารมีหน้าที่หลักคือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารภายในบริเวณอาคาร โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับตามที่สายการบินและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดขึ้น พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารต้องมีความรู้ในหน้าที่สำคัญของพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร และในหน้าที่สำคัญของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น
ซึ่งในปัจจุบันความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญตามมาตรฐานสายการบิน
พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
ความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
30113	ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
30114	สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการบริการผู้โดยสารภาคพื้น บทบาท หน้าที่ของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ และมีความเข้าใจในขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร และประเภทต่าง ๆ ของผู้โดยสาร
มีความเข้าใจในพื้นที่การปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน (Airside and Landside) รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้คำศัพท์เฉพาะทาง (Aviation Jargon)
หรือสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการโดยใช้เครื่องมือสารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
รวมถึงสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับผู้โดยสาร มีความสามารถในการอ่านข้อมูลการเดินทางและบัตรโดยสารของผู้โดยสาร (Ticket Itinerary) สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินจากระบบหน้าจอแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display System) ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ ความเข้าใจ

และตระหนักในกฎข้อบังคับความปลอดภัยตามหลักการบินเบื้องต้น รวมถึงมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัตถุอันตราย (Prohibited Items) และสินค้าอันตรายประเภทต่าง ๆ (Dangerous Goods) สามารถสังเกตถึงความผิดปกติของผู้โดยสารและสัมภาระ มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในประเภทต่าง ๆ ของเอกสารการเดินทาง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นบุคคลทั่วไป มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

2. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฯ แจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองฯ โดยแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี สอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบสัมภาษณ์

2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ สอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบสัมภาษณ์

3. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ สอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลทั่วไป

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

30113 ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

30114 สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
301	ให้บริการผู้โดยสาร	30113	ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	30113.01	ให้ข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
				30113.02	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง
				30113.03	ให้ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล
				30113.04	ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน
		30114	สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง	30114.01	ช่วยสังเกตลักษณะของผู้โดยสารก่อนรับบริการ
				30114.02	ช่วยสังเกตลักษณะสัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับบริการ
				30114.03	ช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30113

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความรู้ในด้านคำศัพท์เฉพาะเพื่อสามารถอธิบายข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS) อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) และอธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง สัมภาระภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ รวมถึงให้คำแนะนำพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์และหน่วยรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน และสามารถอธิบายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภคในอาคารท่าอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไปที่สนใจประกอบวิชาชีพในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30113.01 ให้ข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	1. อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight InformationDisplay System: FIDS) 2. อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร 3. สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code)	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30113.02 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง	1. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินภายในประเทศ 2. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินระหว่างประเทศ 3. อธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30113.03 ให้ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล	1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของสัมภาระถือติดตัว (Carry-on baggage) ขึ้นเครื่อง 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน 3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30113.04 ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน	1.แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภคแก่ผู้โดยสาร 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย 3. แนะนำช่องทางการติดต่อหน่วยประชาสัมพันธ์	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและสัมภาระ
- ทักษะการใช้อุปกรณ์ที่สามารถช่วยสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการได้อย่างถูกต้อง
- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลและลักษณะของสัมภาระ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานเฉพาะวิชาชีพ IATA Airline Code, IATA Airport Code
- ความรู้เกี่ยวกับเอกสารรายการการเดินทางและบัตรขึ้นเครื่อง
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จำเป็นในการใช้แสดงตัวตนประกอบการเดินทาง
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเข้ารับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในอาคารท่าอากาศยาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบปฏิบัติ และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร โดยสามารถให้ข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารและข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยานแก่ผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) พื้นที่บริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) หรือพื้นที่ที่ให้บริการของสายการบิน ตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด

3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง รวมทั้งให้ข้อมูลหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้โดยสารสามารถติดต่อขอรับข้อมูลที่เกี่ยวกับท่าอากาศยาน และหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) ข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลเอกสารประกอบการเดินทาง ข้อมูลสัมภาระตามมาตรฐานความปลอดภัย ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารประกอบการเดินทาง ได้แก่ บัตรประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานราชการ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับขี่ บัตรข้าราชการ หนังสือเดินทาง เป็นต้น

2. รายการการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร หมายถึง บัตรโดยสารที่แสดงรายละเอียดการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ชื่อ-สกุลผู้โดยสาร หมายเลขเที่ยวบิน จุดหมายปลายทาง ชั้นบริการ และเวลาของเที่ยวบิน

3. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ

4. เที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic Flight) หมายถึง เที่ยวบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งในประเทศเดียวกัน

5. เที่ยวบินระหว่างประเทศ (International Flight) หมายถึง เที่ยวบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยเดินทางจากประเทศหนึ่งไปสู่อีกประเทศหนึ่ง

6. รหัสสายการบิน (IATA Airline Code) หมายถึง ตัวอักษร 2 ตัวที่ใช้แทนชื่อสายการบิน ซึ่งกำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยสืบค้นได้จาก www.iata.org

7. รหัสท่าอากาศยาน (IATA Airport Code) หมายถึง ตัวอักษร 3 ตัวที่ใช้แทนชื่อท่าอากาศยาน ซึ่งกำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยสืบค้นได้จาก www.iata.org

8. สัมภาระ หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้ท้องเครื่องภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศและตามมาตรฐานของสายการบิน

9. ระบบแสดงข้อมูลเที่ยวบิน (Flight Information Display System: FIDS) หมายถึง ระบบที่แสดงถึงสัญลักษณ์สายการบิน (Logo) ตารางการบิน (Schedule Time Departure, Schedule Time Arrival) กำหนดเวลา เที่ยวบิน (Estimated Time of Departure, Estimated Time of Arrival) หมายเลขเที่ยวบิน (Flight Number) เมืองต้นทาง (Origin) เมืองปลายทาง (Destination) พื้นที่ที่ให้บริการของสายการบิน (Check in Counter) ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) และสายพานลำเลียงรับสัมภาระ (Baggage Claim) โดยใช้แหล่งข้อมูลอ้างอิง เช่น จาก https://www.airportthai.co.th/th/ตารางเที่ยวบิน/ หรือ www.airports.go.th เป็นต้น

10. Liquid Aerosol and Gels (LAGs) ของเหลวตามประกาศ กพท. เรื่องหลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ (LAGs) ที่จะนำขึ้นห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562 ของเหลวได้แก่ อาหารที่มีของเหลวในปริมาณมาก เช่น ซุป น้ำ เครื่องดื่ม น้ำเชื่อม แยมสตูว์ ซอส น้ำพริก เครื่องสำอาง เช่น ครีม โลชั่น น้ำมัน น้ำหอม เจล เช่น ยาสีฟัน ยาสระผม เจลอาบน้ำ วัตถุที่ต้องฉีดพ่น เช่น สเปรย์ โฟม สิ่งที่มีส่วนผสมของของแข็งและของเหลว เช่น มาสคาร่า ลิปสติกชนิดน้ำ ลิปกลอส โดยของเหลวที่สามารถนำขึ้นเครื่องได้จะต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร และต้องมีข้อความระบุปริมาตรของบรรจุภัณฑ์ สามารถนำไปได้มากกว่า 1 ชิ้น แต่ต้องมีปริมาตรรวมกันสูงสุดไม่เกินคนละ 1,000 มิลลิลิตร

11. วัตถุต้องห้าม (Prohibited Items) ได้แก่ ยุทธภัณฑ์ ของเหลว เจล สเปรย์ที่ขนาดบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร วัตถุไวไฟทุกชนิด สารอันตรายทุกชนิด อาวุธปืน เครื่องกระสุน อาวุธทุกชนิด สิ่งเทียมอาวุธ สัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานและบุคคล วัตถุแหลมคมทุกชนิด และวัตถุระเบิด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน
18.2 สอบสัมภาษณ์
18.3 สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30114

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นในการช่วยเตรียมความพร้อมของผู้โดยสารก่อนรับบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องและก่อนการเดินทางขึ้นเครื่อง โดยใช้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสังเกตลักษณะของผู้โดยสารทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมการแสดงออกก่อนรับบริการ การสังเกตลักษณะ สภาพ ประเภท และขนาดของสัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับบริการ การเตรียมความพร้อม (Pre Screen) โดยการสังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง และการสังเกตสัมภาระของผู้โดยสาร ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไปที่สนใจประกอบวิชาชีพในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30114.01 ช่วยสังเกตลักษณะของผู้โดยสารก่อนรับบริการ	1. สังเกตความผิดปกติทางร่างกายของผู้โดยสาร 2. สังเกตความผิดปกติทางอารมณ์ของผู้โดยสาร 3. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน
30114.02 ช่วยสังเกตลักษณะสัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับบริการ	1. สังเกตสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร 2. สังเกตประเภทสัมภาระของผู้โดยสาร 3. สังเกตขนาดสัมภาระของผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน
30114.03 ช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง 2. สังเกตความพร้อมของผู้โดยสารเพื่อการอนุญาตขึ้นเครื่อง 3. สังเกตสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมหรือความผิดปกติของบุคคล รวมถึงลักษณะสภาพ ประเภทและความผิดปกติของสัมภาระ
- ทักษะการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมลำดับการขึ้นเครื่อง
- ทักษะการสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับผิดชอบ กรณีพบผู้โดยสารหรือสัมภาระผิดปกติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้โดยสารที่สามารถเดินทางทางอากาศได้
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

- ความรู้เกี่ยวกับลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการสนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง โดยช่วยสังเกตลักษณะของผู้โดยสารและลักษณะสัมภาระก่อนรับบริการ รวมถึงช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนเข้ารับการบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องบริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) และบริเวณพื้นที่พักรอก่อนการขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) และบริเวณพื้นที่พักรอก่อนการขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การช่วยเตรียมความพร้อมโดยการสังเกตผู้โดยสารและสัมภาระก่อนเข้ารับบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง

และก่อนเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) ข้อมูลลักษณะของผู้โดยสารพิเศษ ข้อมูลสัมภาระตามมาตรฐานความปลอดภัย และข้อมูลลำดับการขึ้นเครื่อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ

2. สัมภาระ หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้ท้องเครื่องภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ และตามมาตรฐานของสายการบิน

3. สัมภาระเกินขนาด หมายถึง สัมภาระถือติดตัวขึ้นเครื่องที่มีขนาดเกินกว่าอุปกรณ์ตรวจวัด (Test Unit) หรือตามมาตรฐานของสายการบินกำหนดเพื่อความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ

4. Liquid Aerosol and Gels (LAGs) ของเหลวตามประกาศ กพท. เรื่องหลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ (LAGs) ที่จะนำขึ้นห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562 ของเหลวได้แก่ อาหารที่มีของเหลวในปริมาณมาก เช่น ซุป น้ำ เครื่องดื่ม น้ำเชื่อม แยมสตูว์ ซอส น้ำพริก เครื่องสำอาง เช่น ครีม โลชั่น น้ำมัน น้ำหอม เจล เช่น ยาสีฟัน ยาสระผม เจลอาบน้ำ วัตถุที่ต้องฉีดพ่น เช่น สเปรย์ โฟม สิ่งที่มีส่วนผสมของของแข็งและของเหลว เช่น มาสคาร่า ลิปสติกชนิดน้ำ ลิปกลอส โดยของเหลวที่สามารถนำขึ้นเครื่องได้จะต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร และต้องมีข้อความระบุปริมาตรของบรรจุภัณฑ์ สามารถนำไปได้มากกว่า 1 ชิ้น แต่ต้องมีปริมาตรรวมกันสูงสุดไม่เกินคนละ 1,000 มิลลิลิตร

5. วัตถุต้องห้าม (Prohibited Items) ได้แก่ ยุทธภัณฑ์ ของเหลว เจล สเปรย์ที่ขนาดบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร วัตถุไวไฟทุกชนิด สารอันตรายทุกชนิด อาวุธปืน เครื่องกระสุน อาวุธทุกชนิด สิ่งเทียมอาวุธ สัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานและบุคคล วัตถุแหลมคมทุกชนิด และวัตถุระเบิด

6. ความผิดปกติทางร่างกายของผู้โดยสาร คือผู้โดยสารที่สูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย เช่น ผู้โดยสารบกพร่องทางการได้ยิน ผู้โดยสารบกพร่องทางการมองเห็น ผู้โดยสารบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ผู้โดยสารมีอาการเจ็บป่วย เป็นต้น

7. ความผิดปกติทางอารมณ์ของผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารมีอาการฉุนเฉียว หงุดหงิด ผู้โดยสารที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เป็นต้น

8. พฤติกรรมการแสดงออกของผู้โดยสารที่ไม่เหมาะสม หมายถึง การแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ เช่น ผู้โดยสารมีอาการมึนเมา ผู้โดยสารมีพฤติกรรมก้าวร้าว ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท ผู้โดยสารมีพฤติกรรมก่อกวนความสงบ เป็นต้น

9. ลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร หมายถึง การขึ้นเครื่องตามลำดับที่สายการบินกำหนด เช่น การขึ้นเครื่องตามแถวที่นั่ง ชั้นของผู้โดยสาร หรือลักษณะของผู้โดยสาร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน
18.2 สอบสัมภาษณ์